

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi yang terus meningkat, banyak transformasi yang terjadi secara signifikan dalam menjalankan berbagai aktivitas. Transformasi teknologi tersebut mendukung aktivitas masyarakat karena keberadaannya membuat segala aktivitas menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Hampir seluruh pekerjaan yang menggunakan cara kuno mulai ditinggalkan dan beralih ke sistem terkomputerisasi, sehingga teknologi menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat. *Website* adalah salah satu teknologi yang hampir sering ditemui di kehidupan kita.

Situs web atau *website* adalah salah satu media yang paling populer yang digunakan untuk menemukan dan berkomunikasi berbagai informasi. Selain itu, *website* dapat diakses melalui *smartphone*, laptop, maupun tablet. Penggunaan *website* bisa diterapkan di berbagai bidang, misalnya di bidang pemerintahan, kesehatan, bisnis dan pendidikan terutama pada penerapan di institusi atau perguruan tinggi. Salah satu contoh dari penerapan *website* di lingkungan institusi atau perguruan tinggi yaitu *website repository*.

Website repository adalah *website* yang dibuat dengan tujuan sebagai tempat menggabungkan, mengelola, merawat dan menyebarkan informasi digital milik institusi yang menaunginya seperti dalam bentuk tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, hasil seminar, jurnal, dan lain – lain. Salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan *website repository* ini yaitu Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. UPN Veteran Jakarta memiliki *website repository* yang bisa diakses melalui tautan <https://repository.upnvj.ac.id/> . Situs web ini memiliki salah satu peranan penting dalam mendukung proses pembelajaran.

Website repository UPN Veteran Jakarta dikembangkan dengan menggunakan *ePrints 3*. Menurut Rew dkk (2023) *ePrints* telah diadopsi oleh sekitar 400 institusi lainnya. *ePrints* menyediakan layanan untuk impor data dari *repository* dan layanan lain seperti kerangka kerja kode yang dikontrol kualitasnya dan arsitektur *plug-in* yang fleksibel. *ePrints 3* adalah perangkat lunak versi terbaru. Perangkat lunak seperti *ePrints* menyediakan *institutional repository* yang sesuai dengan OAI (*Open Archives Initiatives*) berbasis *website* secara gratis.

Dengan adanya *website* ini dapat digunakan untuk menampung seluruh arsip penting perguruan tinggi untuk dijadikan sumber bahan belajar khususnya untuk mahasiswa tingkat akhir. *Website repository* UPN Veteran Jakarta hingga saat ini belum banyak yang meneliti secara detail berkaitan dengan kepuasan pengguna dalam menggunakannya.

Berdasarkan survei melalui kuesioner yang dilakukan penulis sebelum melakukan penelitian lebih lanjut dengan membagikan kepada Mahasiswa lulusan Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta sebagai responden dihasilkan penilaian terbesar yaitu 78,4% dari total responden menyatakan merasakan bahwa tampilan antarmuka *website repository* UPN Veteran Jakarta kurang *user friendly*. Pendapat lainnya mengatakan responden kurang memahami penggunaan *website repository* UPN Veteran Jakarta dan tidak bisa mengakses file yang tersedia di *repository*. Hasil survei tersebut sebagai data pendukung penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan terhadap *website repository* UPN Veteran Jakarta berdasarkan Perspektif Mahasiswa menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*" sebagai penelitian lanjutan untuk memastikan data yang berasal dari responden survei sebelumnya mewakili jumlah populasi yang akan diteliti.

Banyaknya jumlah mahasiswa UPN Veteran Jakarta yang mengakses *website repository* UPN Veteran Jakarta belum bisa menggambarkan bahwa *website* tersebut memberikan kepuasan kepada penggunanya. Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2018),

Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahwa pelanggan puas dengan kinerja atau hasil yang diharapkan..

End User Computing Satisfaction merupakan salah satu cara untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Metode ini memfokuskan kepuasan pengguna akhir dalam memanfaatkan sistem. Metode *End User Computing Satisfaction* mencakup lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* . Doll dan Torkzadeh mengembangkan metode EUCS sebagai model evaluasi pengalaman pengguna terhadap sistem informasi (Golo dkk 2021).

Berlandaskan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan terhadap *website repository* UPN Veteran Jakarta berdasarkan Perspektif Mahasiswa menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*" adalah upaya penulis untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan yang dimiliki *website repository* UPN Veteran Jakarta. Hasil penelitian ini akan dijadikan bahan pertimbangan pengembangan *website* ke depannya.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan terhadap *website repository* UPN Veteran Jakarta berdasarkan perspektif mahasiswa menggunakan metode EUCS?
2. Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap *Content* (Isi), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan), *Accuracy* (Keakuratan) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) *website repository* UPN Veteran Jakarta?
3. Bagaimana solusi yang diberikan untuk kekurangan pada *website repository* UPN Veteran Jakarta?

1.3. Ruang Lingkup

1. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif.

2. Objek yang diteliti adalah *website repository* UPN Veteran Jakarta yang di rilis tahun 2017.
3. Subjek penelitian ini adalah lulusan mahasiswa FIK UPN Veteran Jakarta dengan tahun lulus 2020, 2021, 2022 dan 2023 yang sudah pernah mengakses dan menggunakan *website repository* UPN Veteran Jakarta .
4. Penelitian ini menggunakan enam variabel meliputi *Content, Format , Ease of Use, Accuracy* dan *Timeliness* sebagai variabel bebas dan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) sebagai variabel terikat.
5. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup dan disebarakan dalam bentuk *Google Form*.
6. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji T , uji F dan uji R *square* serta analisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.4. Luaran yang diharapkan

Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan terkait kepuasan terhadap *website repository* UPN Veteran Jakarta berdasarkan perspektif mahasiswa berdasarkan lima variabel dalam metode EUCS yaitu *Content* (isi), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Accuracy* (keakuratan) dan *Timeliness* (ketepatan waktu).

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui cara analisis tingkat kepuasan terhadap *website repository* UPN Veteran Jakarta berdasarkan perspektif mahasiswa menggunakan metode EUCS
2. Untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap *content* (isi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *accuracy* (keakuratan) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) *website repository* UPN Veteran Jakarta

3. Untuk memberikan rekomendasi untuk kekurangan pada *website repository* UPN Veteran Jakarta

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan membawa manfaat teoritis dan praktis yang dijelaskan sebagai berikut:

- a) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menawarkan evaluasi permasalahan dan solusinya untuk meningkatkan kualitas *website repository* UPN Veteran Jakarta.

- b) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca sehingga bisa menjadi referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan.

1.7. Sistematika Penelitian

Gambaran yang jelas dan sistematis penelitian tugas akhir ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, luaran yang diharapkan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menerangkan dan menguraikan seluruh teori yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan terhadap *Website Repository* UPN Veteran Jakarta berdasarkan Perspektif Mahasiswa menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan alur kerja, kegiatan serta penentuan kebutuhan selama penelitian dilaksanakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas profil, visi misi, struktur organisasi instansi terkait, gambaran objek penelitian dan hasil data studi lapangan dimulai dengan identifikasi, pengolahan, dan pengukuran hasil penelitian melalui analisis statistik deskriptif berkaitan dengan data penelitian mencakup data responden, uji instrumen penelitian, uji hipotesis, dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

BAB V PENUTUP

Bab ini menerangkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan memberikan saran dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap *website repository* UPN Veteran Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN